

香港房屋委員會

房屋委員會、投訴小組委員會、居者有其屋小組委員會 與租住房屋小組委員會議事備忘錄

有關投訴個案的統計數字 (2000年1月至3月)

目的

本文件匯報 2000 年 1 月至 3 月的一季內，由房屋署及投訴小組委員會收到及處理的公眾投訴。

房屋署收到的投訴

投訴數目

2. 房屋署在 2000 年首季共收到 1 084 宗投訴，平均每月 361 宗，較 1999 年第四季平均每月接獲的 436 宗，減少了 17.2%。
3. 過去 3 年平均每月接獲的投訴數目，載於附件 A 表 1。

投訴類別

4. 儘管在今季接獲的投訴中，大部分(59.6%)仍是與樓宇及環境有關，這類投訴已較上一季減少了 137 宗。在這類投訴中，有關潔淨、衛生及環境滋擾、建築工程及屋宇設備等問題有較多投訴。第二個主要投訴類別是與租務有關的事項，佔全部投訴的 14.8%。投訴類別及數目，載於附件 A 表 2。
5. 投訴的來源，載於附件 A 表 3。在該等投訴中，多數(35%)來自公屋租戶及居屋/私人參建居屋住戶，他們直接來信或用房署的投訴郵柬提出；而由區議會(以往隸屬臨時市政局/區域市政局/區議會的項目下)轉介過來的投訴，則佔總數的 27.7%，是第二個主要投訴來源。區議會接獲的投訴個案由上一季的 534 宗下降至今季的 300 宗。轉介投訴個案下降，似乎是在兩個臨時市政局在 2000 年 1 月解散後才出現的情況。

各區接獲的投訴

6. 由於投訴的性質主要集中於租務、樓宇及環境方面，因此，大部分投訴(78.5%)都是屬於屋邨管理的範圍。8個管理區域的投訴數目載於附件 B 表 1，而各地區接獲投訴的分項數字，則載於附件 B 表 2。本季投訴數目較多的地區為屯門西、港島西及港島東。

7. 至季末為止，正在處理的投訴約佔 2.8%(30 宗)。平均來說，處理一宗投訴需時 9 天。

要求修葺/投訴樓宇的建築問題

8. 關於入伙不足 6 個月的居屋/私人參建計劃/重建置業計劃/可租可買計劃的單位，業主要求修葺及投訴建築問題的摘要載於附件 C。

由申訴專員轉介的投訴

9. 申訴專員在本季轉來的投訴個案共有 49 宗。其中有 26 宗為毋須進行正式調查的個案，是根據「機構內部投訴處理計劃」(現處計劃)轉介過來，由署方直接回覆。根據現處計劃轉介的個案，現按性質列出分項數字，載於附件 D 表 1。

10. 在其餘轉介署方的 23 宗個案中，有 21 宗屬查詢性質，2 宗則須根據申訴專員條例第 12(1)條進行正式調查。這 23 宗個案現按性質列出分項數字，載於附件 D 表 2。

11. 根據申訴專員條例第 12(1)條轉介過來進行正式調查的個案，其摘要載於附件 D 表 3。

致投訴小組委員會的投訴

12. 期內經投訴小組委員會及房署首長級人員處理的個案，其摘要分別載於附件 E 及 F。

提交參考

13. 本文件供各委員參閱。

檔號：HD(A)C&E 2/14/ 1 IV

日期：2000 年 6 月 21 日

房屋署接獲的投訴
數目及類別

(2000年1月1日至2000年3月31日)

<u>類別</u>	<u>個案數目</u>
租務	160
樓宇及環境	646
政策	70
公營房屋申請	91
職員	27
寮屋管制及清拆	50
投標	2
雜項	38
<u>總數</u>	<u>1 084</u>

房屋署接獲的投訴
數目及來源

(2000年1月1日至2000年3月31日)

<u>來源</u>	<u>個案數目</u>
公屋租戶	237
居屋/私人參建居屋住戶	74
臨屋居民	2
寮屋居民	34
申請人	30
立法會議員辦事處	25
房委會主席	43
行政長官/政務司司長/房屋局局長	15
區域議會(前稱區議會)	300
分區委員會/互助委員會/業主委員會	28
關注/政治團體	9
申訴專員	49
投訴熱線	90
投訴郵柬	68
其他	80
總數	1 084

各區域接獲的投訴數目及類別
(2000年1月1日至2000年3月31日)

類別 \ 區域	港島 及離島	葵涌 及青衣	觀塘	沙田 及馬鞍山	西貢 及深水埗	屯門 及荃灣	黃大仙	元朗、粉 嶺及大 埔	總數
租務	34	23	18	13	16	26	23	7	160
樓宇及環境	93	82	47	59	68	117	75	49	590
政策	3	2	4	4	4	7	3	5	32
公營房屋申請	1	0	0	0	3	0	1	0	5
職員	0	5	3	0	3	6	4	3	24
寮屋管制及清拆	0	4	0	0	0	0	0	0	4
投標	1	0	0	0	1	0	0	0	2
雜項	0	3	3	4	5	10	5	4	34
總數	132	119	75	80	100	166	111	68	851

各地區接獲的投訴數目
(2000年1月1日至2000年3月31日)

<u>地區</u>	<u>宗數</u>	<u>區域合計數目</u>
港島及離島區		132
港島中	14	
港島東	57	
港島西	61	
葵涌及青衣區		119
下葵涌	37	
上葵涌	36	
青衣	46	
觀塘區		75
九龍東	23	
鯉魚門	25	
牛池灣	11	
秀茂坪	16	
沙田及馬鞍山區		80
馬鞍山	16	
沙田北	42	
沙田南	22	
西貢及深水埗區		100
九龍南	25	
深水埗	53	
將軍澳	22	
屯門及荃灣區		166
屯門東	40	
屯門西	70	
荃灣	56	
黃大仙區		111
竹園	44	
九龍中	17	
慈雲山	50	
元朗、粉嶺及大埔區		68
粉嶺	5	
大埔	21	
元朗	40	
總數		851

附件 D
(表 1)

由申訴專員
根據「機構內部投訴處理計劃」(現處計劃)轉介的投訴
(2000年1月1日至2000年3月31日)

<u>投訴性質</u>	<u>宗數</u>	<u>總數</u>
租務		4
寵物及噪音滋擾	1	
終止租約	1	
調遷及調換房舍	1	
加戶、取消戶籍及分戶	1	
樓宇及環境		5
屋宇設備：升降機、水泵、煤氣等	1	
建築工程：結構工程	3	
商店、街市、公共廁所及小販管理	1	
政策		6
重建	2	
居者有其屋計劃	3	
租者置其屋計劃	1	
公營房屋申請		7
上訴	7	
寮屋管制及清拆		3
安置事宜	2	
違例搭建	1	
投標		1
移交及單位裝置問題	1	
	總數：	26

附件 D
(表 2)

由申訴專員轉介
須查詢及調查的投訴
(2000 年 1 月 1 日至 2000 年 3 月 31 日)

<u>投訴性質</u>	<u>個案數目 / 處理情況</u>			<u>總數</u>	
	<u>須正式調查</u> (註 1)	<u>須提供資料</u> (註 2)	<u>已有結論</u> (註 3)		
租務				2	
調遷及調換房舍		2			
樓宇及環境				15	
屋宇設備：升降機、水泵、煤氣		4			
建築工程：結構工程		6			
潔淨、衛生及滋擾		3			
保安及治安		1			
雜項		1			
政策				3	
居者有其屋計劃	2	1			
公營房屋申請				1	
上訴		1			
投標				1	
投標/租賃程序		1			
雜項		1		1	
	總數：	2	21	0	23

註 1：詳情載於附件 D 表 3。

註 2：個案在處理中。

註 3：申訴專員認為個案不成立，毋須採取進一步行動。

入伙不足 6 個月的
居屋 / 私人參建計劃 / 重建置業計劃 / 可租可買計劃單位業主
就建築問題提出的修葺要求及投訴摘要

(a) 要求

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的修葺要求		附註 (如有的話)
		要求修葺的 表格數目	涉及問題 數目	
1999 年 9 月 24 日	龍軒苑 (179)	0	0	—
1999 年 9 月 29 日	和明苑第一期 (1 280)	134	6	要求修葺的項目包括： 1. 窗框滲水 2. 信箱鎖失靈 3. 廚房/廁所地面斜度不足 4. 天花板/預製牆板出現裂縫 5. 煙道滲水 6. 水管/水龍頭滲漏
1999 年 11 月 26 日	怡峰苑 (700)	0	0	

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的修葺要求		附註 (如有的話)
		要求修葺的 表格數目	涉及問題 數目	
1999年12月16日	天頌苑第三期(2 560)	1 393	9	修葺要求主要關於地面排水渠、施工縫、浴缸/淋浴盆底部及窗框滲水；天花板/牆壁/地板出現裂縫，以及室內牆磚脫落。
1999年12月22日	天頌苑第二期(1 600)	1 790	9	
1999年12月21日	逸港居(550)	0	0	—
1999年12月28日	天盛苑(6 850)	5 943	10	修葺要求主要關於： 1. 地面排水渠淤塞 2. 沖廁水缸滿溢 3. 臭氣隔 4. 鐵閘 5. 鋁窗窗框 6. 木門 7. 牆磚 8. 熱水爐 9. 水漬 10. 裂縫

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的修葺要求		附註 (如有的話)
		要求修葺的 表格數目	涉及問題 數目	
2000 年 2 月 14 日	宏景花園 (2 230)	1 245	8	修葺要求主要關於： 1. 排水渠 2. 水管 3. 金屬裝置 4. 木門 5. 批盪工程 6. 滲漏 7. 裝置 8. 衛生設備

(b) 投訴

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的投訴*		附註 (如有的話)
		投訴表格數目	涉及問題數目	
1999 年 9 月 24 日	龍軒苑 (179)	25	5	投訴主要是關於公用地方的建築工程尚未完成。
1999 年 9 月 29 日	和明苑第一期 (1 280)	15	3	投訴項目包括： 1. 天花板/牆壁出現裂縫 2. 煙道滲水 3. 廚房/廁所地面斜度不足
1999 年 11 月 26 日	怡峰苑 (700)	0	0	—
1999 年 12 月 16 日	天頌苑第三期 (2 560)	8	6	投訴主要關於地面排水渠、施工縫、浴缸/淋浴盆底部及窗框滲水；天花板/牆壁/地板出現裂縫，以及室內牆磚脫落。
1999 年 12 月 22 日	天頌苑第二期 (1 600)	11	6	
1999 年 12 月 21 日	逸港居 (550)	0	0	—
1999 年 12 月 28 日	天盛苑 (6 850)	17	3	投訴主要關於修補工程延誤、滲水、造工差劣。

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的投訴*		附註 (如有的話)
		投訴表格數目	涉及問題數目	
2000 年 2 月 14 日	宏景花園 (2 230)	7	7	投訴項目包括： 1. 滲水 2. 排水渠 3. 木門 4. 衛生設備 5. 金屬裝置 6. 窗門 7. 裝置
2000 年 3 月 20 日	昌盛苑 (1 280)	0	0	—
2000 年 3 月 29 日	雍盛苑 (800)	0	0	—

* 修葺要求未有在議定時限/保養期內獲得處理或業主不滿意修葺工作